



Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social **2016**

**Tick
Translations**

www.respon.cat



Iniciativa empresarial per al
desenvolupament de la responsabilitat
social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres
de Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa
i Coneixement

Tick Translations

Nom de l'empresa Tick Translations®

Sector d'activitat Serveis lingüístics i culturals

Plantilla 20 persones i més de 1.500 col·laboradors acreditats

Pàgina web www.ticktranslations.com - www.tickculturalconnections.com

Twitter @TickTranslation

Adreça C. Santa Eugènia, 92, 1r 3a - 17005 Girona (Gironès)

Contacte T. 972 212 521 - info@ticktranslations.com



PRESENTACIÓ

Tick Translations® va néixer el gener 2011 per oferir serveis de traducció i interpretació a tots els idiomes. Avui, gràcies a la seva aposta per la innovació i la introducció del nou servei Cultural Connections by Tick, s'ha convertit en una empresa amb una clara visió internacional de referència en el sector dels serveis lingüístics i culturals. La fundadora i General Manager de l'empresa és Silvia Sabrià, llicenciada en Traducció i Interpretació per la UAB, MBA en Direcció de Màrqueting per ESADE i Consellera Acreditada de la plataforma ODEE (Cambra de Comerç de Barcelona).

Els seus **valors** corporatius són la Qualitat, la Confiança, la Precisió, el Coneixement, la Puntualitat, l'Excel·lència, la Fiabilitat, la Responsabilitat, el Compromís i el Treball en equip.

La **missió** l'expressen així: *“Us volem acompanyar en el vostre procés d'expansió internacional, convertir-nos en el vostre soci lingüístic i resoldre totes les vostres necessitats de comunicació. Ens esforcem perquè el vostre missatge aportí un avantatge competitiu important, perquè volem contribuir al vostre creixement i ajudar-vos a aconseguir grans èxits empresarials”.*

I també disposen d'una **visió**:

Gràcies a la seva xarxa mundial de traductors professionals, Tick Translations® ofereix un servei integral de traducció per donar resposta a les necessitats de comunicació multilingüe que genera el mercat internacional, en qualsevol idioma i temàtica d'especialització i, a més a més, adaptant culturalment les traduccions professionals al context empresarial de cada país de destí.

Des de la seva creació, Tick Translations® ha apostat per una estratègia d'expansió internacional. A més de Catalunya i Espanya (amb un total de 7 punts de representació comercial) està present a Alemanya, França, Itàlia, els Països Baixos, Portugal, el Regne Unit, els EUA, l'Argentina, els Emirats Àrabs i la Xina.



Qualitat	Confiança	Precisió	Coneixement	Puntualitat
Excel·lència	Fiabilitat	Responsabilitat	Compromís	Treball en equip

INTEGRACIÓ DE LA RESPONSABILITAT SOCIAL EN LA GESTIÓ DE L'EMPRESA

A Tick Translations® desenvolupen un model de gestió socialment responsable, centrat en la relació amb els seus principals grups d'interès:

- **L'equip humà:** amb una aposta decidida per al seu desenvolupament. L'eslògan de la Direcció és “el nostre equip marca la diferència”. Tenen clar que l'ànima de l'empresa són les persones i volen tenir un equip format per gent feliç i realitzada.
- **Els clients:** l'objectiu de l'empresa és superar les expectatives dels clients amb un servei:



- La **xarxa de col·laboradors:** amb un model basat en la col·laboració amb els traductors i en el fet de considerar-los aliats de l'empresa amb els quals s'estableix una relació de benefici mutu.

La Direcció vol fer de Tick Translations® una empresa gran en negoci, però sobretot gran en valors.

Durant el 2016, després d'haver estat seleccionada, Tick Translations® ha participat en el **programa RSE.Pime**, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora.

COMPROMÍS AMB EL BON GOVERN

Tick Translations® promou una cultura de participació i escolta present en la manera de fer de l'organització: una empresa en la qual les portes de la Direcció estan sempre obertes per als treballadors i en la qual hi ha un tracte molt proper. Totes les queixes i propostes s'escolten, es valoren i tenen resposta. I, en molts casos, provoquen canvis per resoldre els problemes identificats.

El sistema d'informació de Tick Translations®, accessible per a tots els integrants de l'empresa, inclou totes les dades de clients, ofertes, facturació, resultats, marges, etc. Hi ha molta transparència i predisposició a col·laborar.

L'aposta per la felicitat dins l'empresa

Disposen d'un codi intern que es fa signar als professionals i en el qual es concreta què pot esperar la persona que s'incorpora de l'empresa (acollida, organització interna, formació, etc.) i què n'espera l'empresa.

“Voluntat, constància i honestedat són valors compartits per tot l'equip”.

La Direcció de l'empresa afirma que la seva riquesa és l'equip i treballen per aconseguir-ne la felicitat, amb algunes pràctiques com les següents:

- Promoció de la màxima comunicació treballant perquè els problemes existents es parlin obertament. Tothom pot aportar solucions.
- A l'empresa hi ha tres caps dels somnis, perquè tothom hi pugui dipositar els seus. Sempre que es pot, s'ajuda a fer-los realitat.

“Volem créixer amb els nostres clients. Si els donem el que necessiten sé que ho aconseguirem. I no es tracta només d'una cosa material. Són persones que, a més d'una traducció, busquen altres coses. Repartim amor”

Sílvia Sabrià General Manager

Font: “L'empresa íntegra en la pràctica”
Miguel Àngel Rodríguez Badal, 2013

- Tots els membres de l'equip tenen festa el dia del seu aniversari.
- Ergonomia del lloc de treball adequat a cada persona.
- Flexibilitat horària, sempre que es garanteixi el servei, adequant l'horari a les necessitats i demandes dels treballadors. L'horari s'adapta a les persones.

A causa de les característiques del servei, no sempre es pot avançar l'hora de finalització de la jornada i l'empresa intenta trobar fórmules per compensar-ho: per exemple, cada divendres tarda, una persona de l'equip pot tenir-la lliure.

- Cada any l'empresa convida els treballadors, els directors nacionals i internacionals a un sopar de Nadal: un moment en què es comparteixen els èxits de l'empresa, enfortint els vincles entre l'equip i el compromís amb l'empresa.

Formar part de l'equip de Tick Translations® vol dir ser part d'un projecte molt viu i dinàmic, que permet fer coses noves i anar creixent professionalment de manera constant.

Aquest 2017 l'empresa té previst fer un important creixement i vol acompanyar-lo del creixement de les persones. Per aquesta raó, elaboraran el pla de carrera de cada treballador, partint de la informació que els treballadors mateixos aportin mitjançant un qüestionari que estan convidats a emplenar de manera voluntària però alhora amb la màxima sinceritat, i que demana que es valorin i proposin millores en diversos aspectes, incloent les zones de treball, la comunicació, l'avaluació dels caps i l'autoavaluació, les motivacions o els somnis.

VOCACIÓ DE SERVEI AL CLIENT

Des dels seus inicis l'empresa ha tingut com a prioritat prestar el millor servei als clients. El rigor, la professionalitat dels seus col·laboradors i la passió amb què treballen en tots els projectes són la clau fonamental per garantir el millor resultat.

Per garantir la qualitat necessària disposen d'una política de qualitat. A més a més, tenen les certificacions ISO 9001:2015 (qualitat) i 17100:2015 (específica de serveis de traducció), essent una de les primeres empreses de l'Estat que va obtenir aquesta última certificació.

Aquesta última norma obliga a la revisió de les traduccions per part d'un segon professional i són molt curosos a l'hora de respectar aquest contrast necessari: poden arribar a intervenir fins a 4 professionals en cada traducció; el més habitual és que hi intervinguin 3 persones: traductor, revisor i control de qualitat intern. Un gestor de projectes coordina cada projecte per garantir que es fan servir els perfils adequats d'acord amb l'especificitat de cada projecte. D'aquesta manera, s'ofereix el preu just per mantenir la qualitat necessària.

Per garantir que la vocació envers el client es cuida en totes els aspectes, disposen de diverses eines:

- Manual de relació amb els clients: detalla com s'ha de portar a terme la comunicació amb aquest grup d'interès clau (pautes per a l'enviament de correus electrònics, reclamació de pagaments, etc.).
- Política de confidencialitat i màxima seguretat en el tractament de la informació i documentació dels clients.
 - Enquestes de satisfacció: amb el lliurament de cada projecte s'adjunta un qüestionari de satisfacció, i un cop l'any es realitza una enquesta global de satisfacció.



“Els coneixements i les aptituds sumen. L'actitud multiplica”

Sílvia Sabrià General Manager

“Enamorem els clients. Pel que transmetem, per la resposta del servei. No venem traduccions”

Sílvia Sabrià General Manager



La queixa d'un client és una oportunitat de recuperar-lo i de millorar. La qualitat és una actitud

Sílvia Sabrià General Manager

-
- Campanya de Sant Jordi: porten roses als clients per afermar la relació de proximitat.

Els resultats mostren generalment una molt bona valoració per part de la clientela. Quan es rep una valoració negativa, s'activa un protocol, vinculat a l'ISO: es registra la incidència i es comunica al client, s'analitza què ha passat i s'intenta donar una resposta excel·lent, àgil i que aporti solucions. Les queixes rebudes han ajudat a reforçar la confiança de la clientela. Totes les respostes a les enquestes de satisfacció dels clients les reben totes les persones de l'equip.

Per a la consecució de nous clients porten a terme dues estratègies complementàries:

- Disseny de nous serveis, com, per exemple, el recentment creat Cultural Connections: un nou servei de consultoria intercultural pensat per a executius i empresaris que necessitin solucions per dominar les negociacions interculturals i tenir èxit a l'hora d'exportar.
- Pla d'expansió nacional i internacional.

COMPROMÍS AMB ELS PROVEÏDORS

El model de Tick Translations® està basat en la col·laboració amb els traductors i en el fet de considerar-los aliats de l'empresa amb els quals estableix una relació de benefici mutu. L'any 2015 van donar feina a 527 traductors.

Algunes de les pràctiques que evidencien aquest compromís són les següents:

- Tick Translations® compleix amb una política estricta de pagament puntual.
- L'empresa treballa estretament amb els bancs per aconseguir les millors condicions per als traductors.
- S'està portant a terme una prova pilot per posar en marxa enquestes de satisfacció dels traductors per projectes.
- Cada trimestre realitzen una campanya adreçada als 50 millors traductors en la qual els envien una sorpresa, coincidint amb el dia del seu aniversari, Sant Jordi, el dia del traductor i Nadal.

A més a més, l'empresa té un codi ètic de proveïdors que aquests proveïdors han de signar quan se'n contracten els serveis i en el qual es demana que totes les actuacions es desenvolupin de manera ètica i responsable, practicant un tracte just i respectuós i actuant des del respecte al medi ambient i a la normativa de protecció de dades.

COMPROMÍS SOCIAL

Des del naixement de l'empresa s'han portat a terme col·laboracions i actuacions que mostren el compromís amb la millora social i amb el desenvolupament de la comunitat.

A continuació se'n recullen alguns exemples:

- Col·laboració amb diverses ONG (com la Fundació Síndrome de Down o la Fundació Nou Sol) realitzant traduccions de manera gratuïta. Import anual total: 4.000 euros.
- Col·laboració amb la Fundació per a la Creativació, formant-ne part com a patrons.

Si podem ajudar, la resposta sempre és sí

Sílvia Sabrià General Manager

- Col·laboració amb Imagine Express: un projecte en el qual 36 participants (12 ments creatives, 12 enginyers de programari i 12 estudiants de negocis) tenen el repte de generar aplicacions mòbils durant un viatge de quatre dies amb tren entre Barcelona-París-Londres. L'any 2014 Tick Translations® va traduir l'edició en anglès del llibre digital Imagine Daily Express, d'Eva Torrents, que explicava les experiències i emocions dels participants. El 2015, la responsable de màrqueting de Tick Translations® va poder viure en primera persona aquest particular viatge en el tren dels somnis.
- Concert benèfic contra la fam. El 3 octubre del 2013 va tenir lloc el concert benèfic contra la fam, una plataforma de recollida d'aliments bàsics per al centre d'acollida i serveis bàsics La Sopa. Més de dues-centes persones van assistir al concert i van col·laborar amb la donació d'aliments bàsics. Gràcies a aquesta iniciativa es va aconseguir recollir 700 kg d'aliments. El concert va ser organitzat per Tick Translations® amb la col·laboració de l'Ajuntament de Girona, Celebrations, Sol de Solfa, L'estudi Musical, Electro-Serveis Gerard i La Sopa.
- Tick amb el talent literari. Tick Translations® ha patrocinat el concurs literari de Milanosud en les edicions de 2013 i 2014 amb l'objectiu de despertar l'interès i l'amor cap a la literatura i amb la finalitat de fomentar la creativitat i desenvolupar la capacitat d'expressió, així com per contribuir a descobrir futures figures d'aquesta parcel·la de la cultura. L'empresa va traduir al castellà les obres guanyadores.
- Tick col·labora amb My Mother's Love. La directora de Tick a Anglaterra ha fundat My Mother's Love, una organització sense ànim de lucre que fomenta la cura del medi ambient entre els més joves. L'organització es dedica a sensibilitzar els nens de la importància que tenen el medi ambient i la naturalesa per a les nostres vides. Tick Translations® col·labora traduint al castellà les publicacions que s'editen i donant suport a l'organització.
- TickSpace. Tick Translations® ha creat el 2016 un nou espai anomenat TickSpace, amb l'objectiu d'ajudar les empreses a internacionalitzar-se. Es celebren esdeveniments amb aquest objectiu i s'ofereix consultoria a les empreses interessades a accelerar la seva expansió internacional.

A més d'aquestes iniciatives, la directora de l'empresa participa en diverses iniciatives associades a l'emprenedoria i el paper de la dona al teixit empresarial:

- Mentoria de nous emprenedors, en col·laboració amb la Generalitat de Catalunya.
- "Jo de gran vull ser com tu". La Federació d'Organitzacions Empresarials de Girona (FOEG), amb la col·laboració del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, ha creat un projecte per difondre la missió empresarial entre els nens de les escoles de primària a través de conferències a les aules.
- Plataforma de Conselleres i Directives. L'Observatori Dona, Empresa i Economia (ODEE) de la Cambra de Comerç de Barcelona i l'Institut Català de les Dones (ICD) posen a l'abast de les empreses aquesta eina que permet potenciar equips de direcció i consells d'administració amb una presència equilibrada d'homes i de dones. La plataforma conté una base de dades de conselleres i directives, amb un perfil que respon al conjunt integrat de coneixements, habilitats, aptituds i actituds. La directora de Tick Translations® ha estat acreditada com a consellera i directiva.





- Pla Nacional de Valors. La directora de Tick Translations® ha estat convidada a formar part del comitè del Pla.

L'empresa ha rebut diferents premis i reconeixements, entre els quals destaquen el Premi BBVA Valor Social “Yo soy empleo” en la categoria de petita empresa i el reconeixement com a empresa íntegra.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Tick Translations® porta a terme diferents accions per cuidar el medi ambient des de la seva activitat:

- El codi intern incorpora pautes per garantir el màxim estalvi energètic en les instal·lacions.
- Invertint en tecnologia, Tick Translations® ha aconseguit promoure un comportament responsable per reduir al màxim les impressions, reciclatge de papers i tòners entre altres coses.
- Han millorat la climatització dels despatxos.
- Tenen previst incorporar escombraries per a la recollida selectiva de residus en cada lloc de treball.

CONCLUSIONS

Tick Translations® és una empresa amb una vocació clara de servei al client, amb uns estàndards de qualitat molt cuidats per donar la millor resposta i amb una aposta per la innovació i la millora contínua.

La seva riquesa és el seu equip i els esforços de la Direcció se centren a contribuir a la felicitat de cada persona que forma part de l'empresa.

Una empresa gran amb valors que gestiona la seva responsabilitat social des del màxim compromís generant vincles amb tots els seus grups d'interès: equip, clients, col·laboradors i societat.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2017 per Nekane Navarro, a partir de les entrevistes realitzades a Silvia Sabrià, General Manager, i Dolors Yuste, Area Manager.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Palau Macaya de l'Obra social de la Caixa.